

Distributiebeleid

In dit document behandelen we de volgende onderwerpen:

1. Samenwerkingsvormen
2. Uitgangspunten voor samenwerking
3. Voorwaarden voor het aangaan van een samenwerking
 - 3.1 Wft-deelvergunningen
 - 3.2 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
 - 3.3 Integriteit
4. Relatiebeheer
 - 4.1 Wijzigingen gegevens
 - 4.2 Wft-deelvergunningen
 - 4.3 Naleving
 - 4.4 Maatregelen
 - 4.5 Fraude
 - 4.6 Kennis producten en diensten
 - 4.7 Delen klantgegevens
 - 4.8 Beëindiging samenwerking

1. Samenwerkingsvormen

Florius kent twee samenwerkingsvormen met bemiddelaars, deze zijn:

1. een totaalsamenwerking,
waarbij bemiddelaars voor nieuwe en bestaande klanten kunnen adviseren en bemiddelen in producten van Florius;
2. een servicesamenwerking,
waarbij bemiddelaars enkel voor bestaande klanten kunnen adviseren en bemiddelen in producten van Florius binnen de voorwaarden van de hypotheek van de klant.

Alle bemiddelaars die een samenwerking met Florius hebben zijn, ongeacht soort samenwerkingsvorm, verzekerd van een gelijke informatievoorziening door Florius en kunnen rekenen op efficiënte en effectieve ondersteuning.

2. Uitgangspunten voor samenwerking

Florius wil dat haar klanten zorgeloos kunnen gaan en blijven wonen. Dit betekent in de visie van Florius dat klanten:

- de keuze hebben uit heldere, veilige en begrijpelijke producten;
- bij zowel het maken van deze keuzes als tijdens de looptijd van deze producten advies en/of ondersteuning krijgen van professionele bemiddelaars die kwaliteit leveren.

Florius vindt het belangrijk om zicht te houden op wie klantzorg biedt. Daarom gaat Florius altijd rechtstreeks een samenwerking aan met de bemiddelaar. Wanneer de bemiddelaar gebruik wilt maken van de diensten van (onder)bemiddelaars kan dat alleen met schriftelijke toestemming van Florius.

3. Voorwaarden voor het aangaan van een samenwerking

Florius stelt de volgende voorwaarden voor het aangaan van een nieuwe samenwerking:

3.1 Wft-deelvergunningen

Bemiddelaars moeten doorlopend in het bezit zijn van de volgende deelvergunningen:

- Hypothecair krediet;
- Spaarrekeningen;
- Vermogen;
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Bij al deze deelvergunningen controleert Florius op 'adviseren' én 'bemiddelen'. Alleen bij de laatste (Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen) controleert Florius op 'adviseren'.

3.2 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Bemiddelaars moeten doorlopend in het bezit zijn van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze moet voor verzekeringen minimaal een dekking hebben van € 1.250.618,- en voor hypotheeken minimaal een dekking van € 1.000.000,-.

3.3 Integriteit

Bemiddelaars moeten doorlopend integer handelen en hebben dat in het verleden ook altijd gedaan. In de registers die daarvoor zijn, controleert Florius of er geen antecedenten of onregelmatigheden bekend zijn.

4. Relatiebeheer

Tijdens de samenwerking moeten bemiddelaars ook (blijven) voldoen aan de voorwaarden, zoals beschreven in dit beleid en hiernaar handelen. Specifiek richt Florius zich tijdens de samenwerking op wijzigingen in de bedrijfsvoering. Of er moeten signalen zijn dat niet wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden.

4.1 Wijzigingen gegevens

Bemiddelaars moeten Florius altijd schriftelijk en tijdig informeren over relevante wijzigingen in de eigen onderneming. In ieder geval bij wijziging van:

- IBAN;
- rechtsvorm/bestuurder(s);
- NAW-gegevens (ook bij wijziging e-mailadres of telefoonnummer);
- handelsnaam en/of statutaire naam;
- Wft vergunningnummer;
- Wft-deelvergunningen, zoals vereist door Florius;
- KVK-nummer;
- samenstelling organisatie (bijv. wijziging juridische structuur);
- vakbekwaamheid (valt weg of dreigt langer dan drie maanden weg te vallen).

De bemiddelaar geeft deze wijzigingen zelf zo spoedig mogelijk schriftelijk door aan de afdeling Distributiekanaal. Bij een samenwerking via een ketenorganisatie of een service provider geeft de (aangesloten of onder)bemiddelaar deze wijzigingen schriftelijk door aan de betreffende centrale organisatie. Deze zorgt dan z.s.m. voor overdracht van de informatie aan Florius.

4.2 Wft-deelvergunningen

Als een bemiddelaar niet meer beschikt over een vereiste deelvergunning zoals opgesomd in 3.1, beëindigt Florius de samenwerking met de bemiddelaar.

4.3 Naleving

Florius wil de kwaliteit in de distributieketen borgen. Daarom hanteert Florius samenwerkingsvoorwaarden, waaronder het distributiebeleid. Bemiddelaars moeten hier ook tijdens de samenwerking naar handelen. De bemiddelaar stelt Florius, wanneer daartoe aanleiding is, in staat om dit na te gaan.

4.4 Maatregelen

Houdt de bemiddelaar zich niet aan de samenwerkingsvoorwaarden dan overweegt Florius maatregelen. Uiteraard is de soort maatregel afhankelijk van de omstandigheden. Het bepalen van de omstandigheden vindt plaats via beoordeling van o.a. de mate waarin klantbelang geschaad is, de kans op herhaling, de aanwezigheid van kwade opzet, de omvang van de groep benadeelden als ook reputatieschade. Een mogelijke maatregel is:

- (Gedeeltelijke) opzegging van de samenwerking door Florius.

4.5 Fraude

Wanneer een bemiddelaar fraude constateert of een vermoeden daarvan heeft, moet de bemiddelaar dat onmiddellijk melden bij de afdeling Distributiekkanalen van Florius. Of bij de centrale organisatie van een ketenorganisatie of service provider waar de bemiddelaar bij aangesloten is. Gaat het om een fraude die rechtstreeks voortvloeit uit een aanvraagtraject, dan informeert de bemiddelaar onmiddellijk de afdeling Operations van Florius.

Indien nodig verricht Florius nader onderzoek naar de gemelde fraude of het vermoeden van fraude. Florius hecht aan waarheidsvinding en hanteert in dit onderzoek een objectieve aanpak.

4.6 Kennis producten en diensten

Bemiddelaars moeten hun kennis van de producten en diensten van Florius doorlopend en volledig up-to-date houden. Voor sommige producten en diensten, zoals de Verzilver Hypotheek en Klant in Nood (dienst die ingaat op de uitzondering op het provisieverbod), gelden aanvullende voorwaarden.

Het Florius Adviseurs Netwerk (FAN) is het extranet van Florius. Op FAN staat de meest actuele informatie over alle producten en diensten van Florius. Ook moet de bemiddelaar hier of via HDN zijn aanvragen en stukken digitaal indienen en volgen. Op deze manier ondersteunt en stelt Florius alle bemiddelaars die met haar samenwerken in staat klanten optimaal te bedienen. Bemiddelaars bezoeken FAN regelmatig, lezen (nieuwe) informatie en geven daar zo nodig gevolg aan.

4.7 Delen klantgegevens

Via FAN verkrijgt de bemiddelaar inzicht in gegevens die betrekking hebben op klanten welke door zijn bemiddeling zijn aangebracht bij Florius en tot zover de in- of toestemming van de klant reikend is.

4.8 Beëindiging samenwerking

Bij beëindiging van de samenwerking tussen Florius en een bemiddelaar, gelden de volgende regels:

- Als de bemiddelaar de samenwerking met Florius wil beëindigen, moet de bemiddelaar daarvoor een schriftelijk mededeling sturen naar de afdeling Distributiekkanalen van Florius. Dit verzoek moet ondertekend zijn door een tekenbevoegde bestuurder. Als de bemiddelaar is aangesloten bij een centrale organisatie van een ketenorganisatie of service provider, dan moet dit verzoek naar de centrale organisatie gestuurd worden. De centrale organisatie stuurt dit bericht dan zo spoedig als mogelijk door aan de afdeling Distributiekkanalen van Florius.
- De bemiddelaar informeert zelf zijn klanten met een Florius hypotheek en/of verzekering over de beëindiging van de samenwerking.
- De bemiddelaar zorgt zelf voor de overdracht van klanten. Dit moet gebeuren binnen drie maanden na beëindiging van de samenwerking en mét de schriftelijke toestemming van Florius. Wanneer een bemiddelaar klanten niet overdraagt, behoudt Florius zich het recht voor om klanten zelf te benaderen en te bedienen.